

Services financiers Mercedes-Benz

>> Guide de fin de location



>> Table des matières

>> Une location Première Classe mérite une Fin de location Première Classe.

Afin que votre processus de fin de location se déroule de la manière la plus efficace possible, nous vous invitons à consulter le Guide de fin de location de Services financiers Mercedes-Benz. Ce guide vous permettra de vous familiariser avec vos options de fin de location ainsi qu'avec nos directives d'évaluation de l'état du véhicule si vous choisissez de rendre votre véhicule.

Vous pouvez effectuer votre propre inspection d'état du véhicule avant l'inspection de fin de location. Ce processus est clair, simple et précis. La carte « Fin de location Première Classe » autocollée ci-contre, vous aidera à déterminer ce qui sera considéré comme usure excessive. Généralement, si la carte couvre entièrement l'endroit endommagé, aucuns frais ne vous seront facturés. Toutefois, nous vous suggérons de consulter les pages 7 à 19 pour obtenir plus de détails.

Vous pouvez aussi faire effectuer une préinspection de votre véhicule par une tierce partie mandatée par nous. Si vous évaluez que les réparations sont nécessaires avant de rendre le véhicule, assurez-vous que votre concessionnaire vous offre le service requis ou qu'il effectue toute réparation nécessaire avant la fin de votre location. Il est aussi conseillé de vérifier le kilométrage que vous avez parcouru avec celui qui est inscrit sur votre contrat de location, vous éliminerez ainsi toute incertitude concernant les frais pour kilométrage excédentaire lorsque vous retournerez votre véhicule.

Nous espérons que ces précisions faciliteront votre processus de fin de location. Si vous avez d'autres questions à propos de la « Fin de location Première Classe » ou pour toute autre question concernant votre compte, veuillez communiquer avec un de nos Conseillers en fin de location au 1 866 202-6969.

>> Options de fin de location

Nous avons des options, vous avez des choix.

1 Procéder à l'inspection de l'état du véhicule et retourner le véhicule

Quand :	Comment :	Où :
Inspection de l'état du véhicule Entre **trois** et **un** mois avant l'échéance de la location	i) Préinspection effectuée par une tierce partie mandatée par nous ii) Inspection facultative de l'état du véhicule, effectuée par vous ou par votre concessionnaire d'après le test de la carte de Fin de location Première Classe	Emplacement de votre choix À l'endroit de votre choix ou chez le concessionnaire (tout dépend de qui fait l'inspection)
Retour du véhicule à la **fin du contrat**	Retour du véhicule (obligatoire)	À un Centre smart agréé

Des informations plus détaillées sont disponibles aux pages 5 et 6. N'oubliez pas de vous renseigner au sujet de la location ou de l'achat d'un autre véhicule neuf ou d'occasion smart fortwo ou Mercedes-Benz.

2 Prolonger votre location

Si vous êtes intéressé par la prolongation de votre location, communiquez avec votre concessionnaire ou avec un Conseiller en fin de location de Services financiers Mercedes-Benz au 1 866 202-6969.

3 Payer le solde net de votre véhicule

En tout temps pendant votre location, vous pouvez payer le solde net de votre véhicule ou financer le prix d'achat (sujet à l'approbation de crédit) en communiquant avec votre concessionnaire ou avec Services financiers Mercedes-Benz au 1 866 202-6969.

>> Retourner votre véhicule

Ce que vous devez savoir, quand vous devez le savoir.

De trois à un mois avant l'échéance du contrat

L'inspection facultative de l'état du véhicule vous permet d'évaluer l'état de votre véhicule en utilisant le test de la carte de « Fin de location Première Classe » et les directives mentionnées dans ce guide. Veuillez consulter les Directives d'évaluation de l'état du véhicule de la page 7 à 19. C'est également le bon moment pour vous assurer que l'entretien périodique du véhicule a été effectué conformément au calendrier prescrit. De plus, Services financiers Mercedes-Benz vous offrira de prendre rendez-vous afin qu'une préinspection soit effectuée par une tierce partie mandatée par nous à l'emplacement de votre choix.

Si vous constatez que votre véhicule requiert des réparations, vous aurez tout le temps nécessaire pour y voir. Le coût de certaines réparations pourrait même être réglé par votre assureur. Ce livret ainsi que la liste de contrôle d'inspection présentée aux pages 16 et 17 vous aideront à effectuer votre propre inspection de l'état du véhicule.

S'il y a des dommages à votre véhicule, le concessionnaire sera en mesure de faire une estimation des coûts de réparation. Ceci serait le montant que vous pourriez avoir à payer pour usure excessive, à moins que les réparations ne soient faites avant de rendre votre véhicule. Consultez votre concessionnaire afin qu'il vous aide à effectuer les réparations.

Si vous avez dépassé la limite de kilométrage indiquée dans votre contrat, l'inspection facultative de l'état du véhicule vous indiquera les frais pour kilométrage excédentaire au moment de ladite inspection.

Veuillez prendre note que vous serez facturé pour toute usure excessive et / ou kilométrage excédentaire supplémentaire qui surviendrait après l'inspection facultative de l'état du véhicule jusqu'au moment de sa remise.

Les frais finaux d'usure excessive seront déterminés par Services financiers Mercedes-Benz une fois que le véhicule aura été retourné chez le concessionnaire.



>> Retourner votre véhicule

Ce que vous devez savoir, quand vous devez le savoir.

Remarque : Cette inspection facultative d'état du véhicule et / ou préinspection N'EST PAS requise à ce moment si vous achetez votre véhicule ou prolongez de plus de 3 mois votre location actuelle.

À la fin de la location
Services financiers Mercedes-Benz procédera à l'inspection de chaque véhicule après son retour et inscrira le kilométrage final ainsi que le kilométrage excédentaire (s'il y a lieu). Vous serez facturé pour tous frais d'usure excessive au moment de cette inspection. L'inspection finale prendra place une fois que vous aurez retourné le véhicule et vous n'aurez plus la possibilité de faire des réparations à ce moment.

Lorsque vous retournerez votre véhicule à un Centre smart, votre copie complétée et signée du Reçu de retour du véhicule constituera votre document attestant l'état du véhicule.

Responsabilités concernant l'entretien du véhicule
Selon les termes de la Location Première Classe, vous avez consenti à faire effectuer l'entretien de votre smart fortwo tel que recommandé par le fabricant. Consulter votre manuel d'utilisateur pour vous assurer que vous avez suivi le calendrier et les politiques d'entretien.

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule — Aperçu

Nous vous offrons la tranquillité d'esprit à la fin de votre location.

Responsabilités concernant « l'usure excessive »
Tel que mentionné dans votre contrat de location, vous êtes responsable de l'usure excessive. Les Directives d'évaluation de l'état du véhicule vous aident à définir ce qui est considéré comme de l'usure excessive et vous permettent ainsi de déterminer l'état de votre véhicule, incluant l'intérieur, l'extérieur et la mécanique. Généralement, tout dommage subi par un véhicule est qualifié d'usure excessive. Tel que stipulé dans votre contrat de location, vous êtes financièrement responsable du coût de ces réparations. Les pages suivantes comportent des précisions sur l'usure excessive et les dommages.

Sécurité
Tel que mentionné dans votre contrat de location, toute défaillance qui rend dangereuse ou illégale la conduite de votre véhicule constitue un dommage.

Kilométrage
En signant votre contrat de location, vous vous êtes engagé à ne pas parcourir plus d'un certain nombre de kilomètres pendant toute la durée de votre contrat. Si au moment de la remise de votre véhicule, la distance parcourue est supérieure au kilométrage prescrit, vous devrez régler des frais additionnels. (Veuillez consulter votre contrat de location où est précisé le taux par kilomètre.) Pour savoir si vous avez parcouru des kilomètres excédentaires, il vous suffit de compléter la feuille de calcul qui figure aux pages 18 et 19.



>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule — Aperçu

Nous vous offrons la tranquillité d'esprit à la fin de votre location.

Critères spécifiques

Des critères spécifiques seront utilisés afin d'évaluer l'état de votre véhicule. Tant que votre smart fortwo rencontre ces critères établis, nous la considérerons exempte d'usure excessive.

Simples, claires et équitables

Les Directives d'évaluation de l'état du véhicule ont été élaborées à partir des commentaires et de suggestions de clients comme vous. Elles comportent des paramètres clairs et concis, qui visent à vous éviter toute mauvaise surprise à la fin de votre contrat de location. En plus d'être faciles à comprendre, elles tiennent compte des niveaux d'usure acceptables liés à la conduite d'un véhicule pendant une période déterminée.

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Les pneus et les jantes. Faites le tour.

Cette section concerne :

Les pneus et les jantes.

Ce qui est accepté?

Les quatre pneus ont la dimension et la cote de vitesse prescrites, avec au moins 0,32 cm d'épaisseur au creux le moins profond (4/32 de pouce). Pour les spécifications approuvées smart, consulter l'étiquette qui se trouve sur le montant intérieur de la porte.

- Les flancs des pneus sont exempts de coupures et de pastilles d'obturation, la carcasse n'est pas exposée.
- Les jantes ne sont pas endommagées, fissurées ou tordues.
- Le véhicule est retourné avec les jantes d'origine qui sont exemptes de dommages; les enjoliveurs existants (si compris dans le contrat); le kit de dépannage et d'anticrevaison Tirefit.
- Pas plus de deux des pneus ne peuvent provenir de fabricants différents.

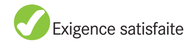
Éraflures sur les jantes



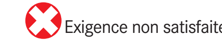
Jantes endommagées



Remarque : Pendant les mois d'hiver vous pouvez retourner votre véhicule avec des pneus à neige en autant que les pneus et les jantes d'origine soient retournés également.



Exigence satisfaite



Exigence non satisfaite

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Intérieur et extérieur. Les coins et les recoins.



Cette section concerne :
Les panneaux de carrosserie et la peinture; les grilles/calandre; les pièces de plastique; les tissus et le garnissage intérieurs; la capote (cabriolets).

* Plus de détails s'appliquent.

Le test de la carte de « Fin de location Première Classe »
Il existe une façon simple et rapide pour déterminer ce qui est considéré comme un dommage lors de la remise de votre véhicule, c'est le test de la carte de « Fin de location Première Classe ». C'est simple, lorsque la carte de « Fin de location Première Classe » couvre entièrement le dommage extérieur ou intérieur, cela veut dire que le dommage « passe le test » et que vous ne serez pas facturé.*

Ce qui est accepté?

- Tous les dommages extérieurs qui franchissent avec succès le test de la carte « Fin de location Première Classe » pour un maximum de 5 par panneau (à l'exception des bris de lentilles, des glaces et des vitres, des trous dans les panneaux de carrosserie et le châssis, des déchirures et des coupures).
- Les panneaux de carrosserie doivent tous comporter des pièces d'origine smart et être de couleur identique.
- Tous les dommages intérieurs qui franchissent avec succès le test de la carte de « Fin de location Première Classe », à l'exception des déchirures, coupures, trous ou brûlures (peu importe la taille), les taches (qui ne peuvent être enlevées) et les éléments de sécurité (p. ex. : ceintures de sécurité déchirées).
- Les éraflures de l'enveloppe du pare-chocs, peu importe leur taille qui n'endommagent pas les matériaux sous-jacents. Si les matériaux sous l'enveloppe du pare-chocs ont été coupés, entamés ou déchirés, il faut alors recourir au test de la carte de « Fin de location Première Classe ».
- Toutes les éraflures qui N'ENTAMENT PAS la peinture, peu importe leur dimension (l'enduit lustré est considéré faisant partie de la peinture).
- Toutes les éraflures qui ENTAMENT la peinture mais qui ont franchi avec succès le test de la carte de « Fin de location Première Classe ».

Remarque : Toutes les réparations qui sont inférieures aux normes prescrites sont facturables indépendamment de la dimension.

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Intérieur et extérieur. Les coins et les recoins.

Intérieur







Bosses, creux, éraflures





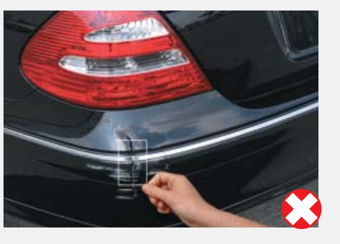
Égratignure (entame la peinture)

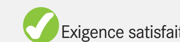


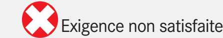


Pare-chocs éraflés et endommagés






Exigence satisfaite


Exigence non satisfaite

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Mécanique et électrique. Faites la connection.

Cette section concerne :
Toutes les composantes mécaniques et électriques.

Ce qui est accepté?
Toutes les mesures d'entretien prescrites par le fabricant de votre véhicule ont été observées et sont documentées dans le carnet d'entretien estampillé ou par une copie du bon de réparation. Les exigences en matière d'entretien ne peuvent être déterminées que par une analyse-diagnostic smart agréée.

Ce qui n'est pas acceptable?
- Un moteur ou des composantes du groupe motopropulseur qui ne fonctionnent pas
- Carnet d'entretien, manuel d'utilisateur manquants
- Clés manquantes

Carnet d'entretien du véhicule
C'est votre registre personnel de service d'entretien.

Remarque : Tous les dommages électriques, mécaniques ou relatifs à la structure ne peuvent être immédiatement découverts pendant l'inspection de fin de location.
Par conséquent, Services financiers Mercedes-Benz se réserve le droit de vous facturer par la suite pour tout ce qui a trait à ces types de dommages.

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Glaces et lunettes. Voir et être vu.

Cette section concerne :
Le pare-brise et toutes les autres glaces; lentilles; les glaces en plastique.

Ce qui est accepté?
- Le pare-brise et toutes les autres glaces; lentilles; les glaces en plastique sont conformes aux spécifications approuvées par smart.
- Les vitres et les lentilles qui sont exemptes d'étoiles,* de fêlures ou de trous.
- Les vitres et les lentilles ayant des éraflures ou rayures, qui ne dépassent pas la dimension de la carte de « Fin de location Première Classe » jointe à ce livret.

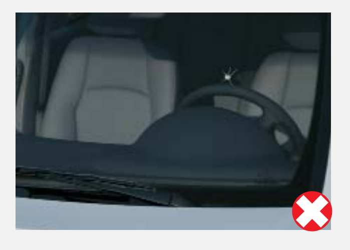
Remarque : Dans bien des cas, le remplacement du pare-brise est pris en charge par votre police d'assurance. Veuillez communiquer avec votre assureur à ce sujet.

*Une « étoile » est un éclat de verre présentant une ou plusieurs branches.

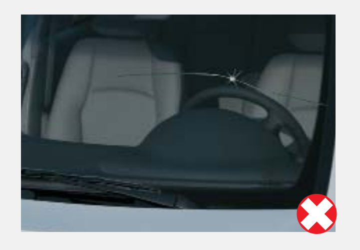
Une étoile plus grande que 0,30 cm sera facturée. Un maximum de deux bouchons est permis, **pourvu qu'ils n'obstruent pas le champ de vision du conducteur (dans le chemin des essuie-glaces du côté du conducteur).**

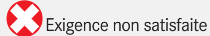
Tous les bouchons qui se trouvent dans le champ de vision du conducteur sont facturables et exigent le remplacement du pare-brise.

Étoile dans le pare-brise



Pare-brise craquelé





>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Toutes modifications après-vente, équipements manquants ou endommagés.

Cette section concerne :
Toit rigide; outils; trousse de dépannage; porte-plaque; changeur de CD (si dans le contrat); système audio (si dans le contrat); cache-crochet de remorquage et anneau d'attelage de remorque; pare-vent; rétroviseurs; emblèmes de capot; trousse de premiers soins; deux clés smart à 4 boutons avec système de télédéverrouillage; instruments supplémentaires (si dans le contrat); cache-bagages rétractable et pochette avec filet (si dans le contrat); et modifications après-vente.

Ce qui est accepté?
Toutes les pièces installées en usine sont présentes, non endommagées et en bon état de fonctionnement. Toutes modifications installées par un Centre smart agréé doivent être intactes; sinon, des frais seront exigés afin de remettre le véhicule dans son état original.

Ce qui n'est pas acceptable?
Tout ce qui a été installé ou modifié sur votre véhicule après la signature du contrat de location à moins que ceci n'ait été installé par un Centre smart agréé, sera considéré comme modification subséquente à la location.

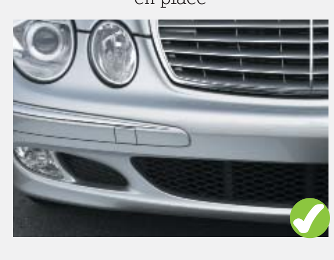
Ces modifications comprennent, mais ne sont pas limitées à :

- Modification de la suspension du véhicule
- Modification de la couleur ou du schéma des couleurs du véhicule
- Becquet arrière et attelage de remorque
- Trous pratiqués dans le châssis
- Glaces teintées
- Dommages causés par le retrait d'équipements ou d'accessoires
- Toutes autres altérations après signature du contrat non couvertes par la garantie du manufacturier
- Tout ajout de graphiques, logos ou autocollants sur les panneaux de carrosserie ou les glaces d'origine

>> Directives d'évaluation de l'état du véhicule

Toutes modifications après-vente, équipements manquants ou endommagés.

Cache-crochet de remorquage en place



Cache-crochet de remorquage manquant



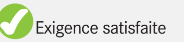
Pièces manquantes ou endommagées

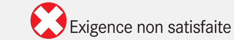




Emblème de capot brisé ou manquant



 Exigence satisfaite

 Exigence non satisfaite

>> Évaluation de l’état du véhicule

Faites une vérification avant de retourner votre véhicule.

Liste de contrôle

Si vous répondez « OUI » à toutes les questions, votre véhicule devrait satisfaire aux directives et il devrait être prêt à être retourné à l’échéance du contrat. Si vous répondez « NON » à une ou plusieurs questions, il se peut que votre véhicule présente des dommages pour lesquels des frais additionnels seront exigés s’ils ne sont pas corrigés avant la remise du véhicule.

Intérieur et extérieur	OUI	NON
Votre véhicule est-il exempt de dommages à l’intérieur et à l’extérieur? (A-t-il franchi avec succès le test de la carte « Fin de location Première Classe »?)	☐	☐
Votre véhicule est-il exempt de trous au niveau des panneaux de la carrosserie et du châssis?	☐	☐
Votre véhicule est-il exempt de trous ou de déchirures dans les tissus ou le cuir?	☐	☐



>> Évaluation de l’état du véhicule

	OUI	NON
Pneus et jantes		
Les pneus de votre véhicule sont-ils tous de dimension prescrite?	☐	☐
Les flancs des pneus de votre véhicule sont-ils exempts de pastilles d’obturation et de coupures? La carcasse des pneus est-elle invisible?	☐	☐
Les jantes sont-elles toutes de même dimension et en bon état (non brisées et exemptes de craquelures)?	☐	☐
L’épaisseur de la bande de roulement de vos pneus, au creux le moins profond, est-elle d’au moins 0,32 cm (4/32 de pouce)?	☐	☐
Glaces, vitres et lentilles		
Le pare-brise, les lentilles et les autres surfaces vitrées de votre véhicule sont-ils exempts d’étoiles, de fêlures, de trous et de bouchons?	☐	☐
Composantes mécaniques et électriques		
Les services d’entretien préventif prescrits par le fabricant de votre véhicule ont-ils tous été exécutés et sont-ils documentés dans le carnet d’entretien avec l’estampille ou par une copie du bon de réparation?	☐	☐
Pièces manquantes ou brisées		
Avez-vous toutes les clés et les dispositifs de système de télédéverrouillage?	☐	☐
Les pièces installées en usine sont-elles toutes présentes et en bon état?	☐	☐
Modifications subséquentes à la location		
Si vous avez effectué des modifications subséquentes à la location, ont-elles été autorisées par smart ou exécutées par un Centre smart agréé?	☐	☐
Kilométrage		
Est-ce que le kilométrage affiché à l’odomètre est égal ou inférieur à celui prévu dans votre contrat de location? (Complétez la feuille de calcul du kilométrage à la page suivante.)	☐	☐

Remarque : Services financiers Mercedes-Benz effectuera une inspection finale après la remise de votre véhicule.

>> Évaluation de l'état du véhicule

Feuille de calcul du kilométrage

1. Allocation de kilométrage de location :		
2. Lecture du compteur à la livraison :	+	
3. Kilométrage supplémentaire acheté :	+	
4. Kilométrage total autorisé :	=	
5. Votre lecture de l'odomètre (kilométrage actuel) :		
6. Kilométrage autorisé (nombre de la ligne 4) :	–	
7. Kilométrage supérieur / inférieur au kilométrage autorisé :	=	

Exemple : kilométrage inférieur

1. Allocation de kilométrage de location :		45 000
2. Lecture du compteur à la livraison :	+	125
3. Kilométrage supplémentaire acheté :	+	5 000
4. Kilométrage total autorisé :	=	50 125
5. Votre lecture de l'odomètre (kilométrage actuel) :		49 550
6. Kilométrage autorisé (nombre de la ligne 4) :	–	50 125
7. Allocation de kilométrage inférieure :		(575)

>> Évaluation de l'état du véhicule

Exemple : kilométrage supérieur

1. Allocation de kilométrage de location :		45 000
2. Lecture du compteur à la livraison :	+	45
3. Kilométrage supplémentaire acheté :	+	0
4. Kilométrage total autorisé :	=	45 045
5. Votre lecture de l'odomètre (kilométrage actuel) :		46 165
6. Kilométrage autorisé (nombre de la ligne 4) :	–	45 045
7. Allocation de kilométrage supérieure :	=	1 120
8. Frais par kilomètre excédentaire (par km) :	x	0,10 $
9. Montant total facturé pour kilométrage excédentaire :	=	112,00 $

Imprimé au Canada
SMT-10-REC-LEG-200F

Tout le matériel imprimé a été produit sur du papier recyclé.